



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Enfermería

Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR

Valia Clarissa ALANIA OSORIO

ASESOR

Dra. Martha Nicolasa VERA MENDOZA

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Alania V. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2019.

Hoja de metadatos complementarios

- **Código ORCID del autor:** --
- **Código ORCID del asesor:** 0000-0001-8811-8959
- **DNI o pasaporte del autor:** 74207935
- **Grupo de investigación:** --
- **Institución que financia la investigación:** --
- **Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación:**
Centro Materno Infantil "Miguel Grau"
Pje 6, Chaclacayo 15476 Coop. de vivienda Miguel Grau Carretera Central.
Año o rango de años que la investigación abarcó: 2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A)
EN ENFERMERÍA

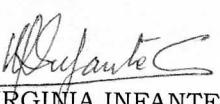
En la ciudad de Lima, a los veinticinco días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve y en cumplimiento a lo señalado en el inciso "c" del Art. 113 del estatuto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (R.R. N° 03013-R-2016), se ha realizado la sustentación de la tesis titulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES ACERCA DE LA CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN CRED, CENTRO DE SALUD LIMA ESTE, 2018"**, sustentada por la Bachiller en Enfermería:

VALIA CLARISSA ALANIA OSORIO.

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, habiendo obtenido el calificativo de:

DIECISEIS (16)

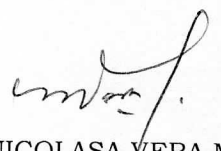
Lo que se da fe:


DRA. MARIA VIRGINIA INFANTE CONTRERAS
Presidenta


MG. ÁNGELICA MIRANDA ALVARADO
Miembro


LIC. MARIBEL GIL CONDE
Miembro




DRA. MARTHA NICOLASA VERA MENDOZA
Asesor (a)

RALP/vgd

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES ACERCA DE LA
CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN
CRED, CENTRO DE SALUD DE LIMA ESTE, 2018**

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema, Delimitación y Formulación.....	9
1.2 Formulación de Problema.....	13
1.2.1 Objetivo general.	13
1.2.2 Objetivos específicos.	13
1.3 Justificación de la investigación.....	14
CAPÍTULO II: BASES TEÒRICAS Y METODOLÒGICAS.	
2.1. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1.1 Antecedentes del estudio.....	16
2.1.2 Base Teórica Conceptual.	22
2.1.3 Definición operacional de términos.	37
2.2. DISEÑO METODOLÒGICO.....	37
2.2.1 Tipo de investigación.....	37
2.2.2 Área de estudio.....	38
2.2.3 Población / Criterios de inclusión.....	39
2.2.4 Muestra. Muestreo.....	40
2.2.5 Consideraciones éticas.....	40
2.2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
2.2.7 Recolección y análisis estadístico de los datos.....	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	61

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y guiar las decisiones que me llevaron hasta aquí.

A mi familia por la confianza y apoyo constante durante estos años de formación.

A mi madre por ser el pilar y motivación en mi vida y a mi asesora por la paciencia y enseñanza brindada.

RESUMEN

La satisfacción que manifiesta la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera será de gran aporte para mejorar en la calidad de cuidado brindado en CRED. El objetivo es: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la Enfermera en CRED en el Centro Materno Infantil Miguel Grau”, 2018. El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 madres. La técnica fue la entrevista, y el instrumento un cuestionario. Los resultados fueron: “el nivel de satisfacción de la madre respecto al cuidado brindado por la enfermera, de un total de 50(100%) madres, 40 (80%) están muy satisfechas, 13 (16%) satisfechas y 2 (4%) poco satisfechas”. Respecto a la dimensión humana 41 (82%) están muy satisfechas, 6 (12%) satisfechas y 3 (6%) poco satisfechas. En la dimensión técnica 35 (70%) están muy satisfechas, 13 (26%) satisfechas y 2 (4%) poco satisfechas. En la dimensión entorno, 32 (64%) están muy satisfechas, 28 (14%) satisfechas y 4 (8%) están poco satisfechas. Obteniendo como conclusión que: “en su mayoría las madres tienen un nivel de satisfacción altamente satisfecho respecto al cuidado brindado por la enfermera en CRED refiriendo que la enfermera saluda al ingresar, realiza la evaluación física, deja indicaciones escritas, utiliza materiales de apoyo para evaluar, entre otros”.

Palabras claves: CRED, Satisfacción del usuario, Calidad de cuidado.

SUMARY

The satisfaction expressed by the mother regarding the care provided by the nurse will be of great contribution to improve the quality of care provided in CRED. The objective is: "Determine the level of satisfaction of mothers about the quality of care provided by the Nurse in CRED at the Mother and Child Center Miguel Grau", 2018. The present study is of: "application level, quantitative type, and descriptive method of cross section. The population consisted of 50 mothers. The technique was the interview and the instrument a questionnaire". The results were: "the level of satisfaction of the mother regarding the care provided by the nurse, of a total of 50 (100%) mothers, 40 (80%) are very satisfied, 13 (16%) satisfied and 2 (4%) little satisfied". Regarding the human dimension, 41 (82%) are very satisfied, 6 (12%) satisfied and 3 (6%) little satisfied. In the technical dimension 35 (70%) are very satisfied, 13 (26%) satisfied and 2 (4%) little satisfied. In the environment dimension, 32 (64%) are very satisfied, 28 (14%) satisfied and 4 (8%) are little satisfied. So it is concluded that: "most have a level of satisfaction very satisfied with the care provided by the nurse in CRED, saying that the nurse greets the admission, performs the physical assessment, leaves written instructions and the little decoration of the office".

Keywords: CRED, Satisfaction of the user, Quality of care.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo humano en una sociedad dependerá de las condiciones de vida que tengan sus miembros y de la capacidad de participar efectivamente en la construcción de una civilización próspera, tanto en un sentido material como espiritual. En salud, la baja calidad de cuidado constituye actualmente una de las mayores dificultades para enfrentar de forma óptima los problemas sanitarios que son prioridades nacionales, sobre todo la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las cuales requieren una adecuada capacidad resolutive e intervenciones de calidad.

Frente a ello, tomando como referencia a la OMS la cual expone que: “para el futuro de las sociedades humanas es primordial que los niños alcancen un crecimiento físico y un desarrollo psicológico óptimo”. Se da mayor énfasis al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería al niño o niña, ya que constituirá una parte esencial para el desarrollo humano y la construcción de su capacidad social. Con esto vemos la gran necesidad de implementar vigilancia social de la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería desde la perspectiva de la madre de familia.

Por la gran relevancia que tiene el profesional de enfermería en CRED, se realiza el presente estudio con la finalidad de dar a conocer los resultados, para así aportar y perfeccionar cada vez más algunos aspectos que logren la satisfacción plena de la madre con respecto al cuidado brindado a su niño en CRED del C.M.I “Miguel Grau”. Por ello el presente trabajo consta de Capítulo I donde se presenta: El planteamiento del problema, delimitación y formulación; justificación y objetivos. El Capítulo II presenta: Las bases teóricas y metodológicas que tras una ardua revisión de investigaciones, servirán como

referencias para el desarrollo de este estudio. En el Capítulo III se presenta: Resultados y discusión. Y por último en el Capítulo IV se presenta: Conclusiones, recomendaciones y limitaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema, Delimitación y Formulación.

El Ministerio de Salud, junto a destacables organizaciones que suministran salud, viene desarrollando proyectos destinados a mejorar la calidad de cuidado. De la misma forma buscan generar espacios de vigilancia social en los servicios públicos¹.

Actualmente la baja calidad de cuidado en salud, es uno de los principales obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios como: la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil; los cuales son prioridades nacionales, y que a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutive e intervenciones de calidad².

Por ello se considera la calidad de cuidado como una condición fundamental para el desarrollo humano. Los usuarios de los servicios de salud, demandan un cuidado que les posibilite conseguir una vida digna. De la misma forma, los proveedores de salud confían hallar en el trabajo un adecuado ambiente de desarrollo personal. Por ello las instituciones públicas y privadas que brindan servicios de salud, tienen la labor de recoger y dar cuenta de tan diversas exigencias para proveer una mejor calidad de cuidados³.

En relación a la salud infantil y la calidad de cuidados en salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) establece que para un buen futuro de la sociedad humana es elemental que los niños logren un crecimiento físico y un desarrollo psicológico óptimo. Una adecuada nutrición, el brindar cuidados afectuosos constantemente y el estímulo para aprender en los primeros años de vida ayudan a los niños a

obtener mejores resultados escolares, estar más sanos y participar activamente y de forma asertiva en la sociedad.⁴

Frente a esta realidad el MINSA establece la Norma Técnica de Salud N° 537-2017 MINSA/DGIESP donde contamos con las disposiciones y técnicas para la evaluación oportuna y adecuada del crecimiento y desarrollo de niñas y niños menores de cinco años; que van a ayudar en la identificación de circunstancias de riesgo o de algún tipo de alteración en el crecimiento y desarrollo para su atención pertinente. En ella también se establece intervenciones de información y comunicación educativa a la familia para que sirva de apoyo en la crianza y así sean ellos quienes también puedan identificar factores condicionantes de la salud de sus menores hijos e hijas.⁵

Y en el ámbito de Política Sectorial, el Ministerio de Salud, certificó el “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, que implanta principios, bases conceptuales y objetivos que encaminan el trabajo para mejorar la calidad en cuidados⁶. Asimismo, la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud – 2015” ejecutado por la INEI, evidenció que el 73,7% de usuarios de consulta externa de las IPRESS y el 67,9% de usuarios del SIS se sienten satisfechos con la atención recibida, cifras que comparadas con el año 2014 presentan un incremento de 3,6 y 6,1 puntos porcentuales, respectivamente. Asimismo, el 63,4% del personal médico y de enfermería se siente satisfecho con relación a su centro laboral.⁷

De la misma forma, Elena Gonzáles A. y colaboradores, en su artículo “Factores asociados al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año en establecimientos de salud de Amazonas, Loreto y Pasco - 2016”, refieren que uno de los principales obstáculos identificados que no facilitaba el adecuado cuidado del profesional eran las múltiples funciones que deben desarrollar, y por

ello se perdían varias oportunidades de atención a los niños; en tal sentido debe garantizarse la dotación suficiente de personal, evitar el sobrecargo laboral e inculcar permanentemente el buen trato que debe brindarse a los pacientes.⁸

La Superintendencia de Salud recalca que el derecho a la salud debe comprender como mínimo disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad. Todo ello teniendo como objetivo cubrir las necesidades de salud del paciente y familia. Ya que cuando hablamos de usuario involucra a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud.⁹

Y tratándose de la salud del niño, es de mayor importancia el rol que desempeña la enfermera al brindar cuidados, la responsabilidad que deberá tener en el cumplimiento de la norma, el seguimiento al desarrollo y crecimiento del niño y su desempeño profesional; por otro lado con sus conocimientos, debe educar al padre de familia sobre, lactancia materna exclusiva, alimentación complementaria, micronutrientes, higiene saludable, estimulación temprana, verificar si cumple con el calendario de inmunización de forma pertinente y exacta, y la asistencia a las consultas de CRED, siendo indispensable aplicar en toda institución del sector salud a nivel nacional y sin excepción.

Durante mis prácticas pre profesionales en diferentes establecimientos de salud, pude percibir que la satisfacción de los usuarios según la atención o cuidado brindado varía de forma significativa, teniendo en cuenta que muy aparte de las diferentes realidades que cada establecimiento de Salud presenta, el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) cuenta con una norma técnica sanitaria que especifica las actividades a realizar y que debe ser aplicada a nivel nacional, sin embargo, la atención implica diversas dimensiones que van desde la técnica, recepción, ambiente,

presentación, trato, etc. que van a causar cierto impacto en la satisfacción del usuario. Es por ello que en el C.M.I. “Miguel Grau” el cual no está alejado de esta condición, pude observar la afluencia al consultorio de CRED, y donde se comentaba: “es muy tedioso porque vengo con mi pequeña y ella se aburre...” “Señorita mi bebe se irrita fácilmente, espero me atiendan ya” “Porque se demoran tanto, otras veces atienden rápido”; sin embargo también habían comentarios como “no se preocupe, yo espero, con tal que me atiendan bien” “La licenciada sabe lo que hace, y ella se toma el tiempo que requiere” y otros comentarios en relación a la atención brindada.

Con ello se generan las siguientes interrogantes: ¿Las madres están sensibilizadas sobre la importancia de las consultas de CRED para sus niños? ¿Los comentarios negativos de las madres son acerca del cuidado brindado o del tiempo que esperan para la consulta? ¿Las madres quedan satisfechas con la atención que se les brinda a sus niños? ¿La información brindada en la atención de CRED satisface sus dudas? ¿Las madres sabrán la gran importancia de todas las actividades realizadas en la consulta de CRED y el tiempo que requiere? ¿Las madres tendrán conciencia que el tiempo brindado en la atención es necesario? ¿Las madres cumplen con todas las consultas? ¿Cuáles son los motivos que impiden el cumplimiento de todas sus consultas de CRED de sus hijos?

1.2 Formulación del Problema.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en CRED en el Centro Materno Infantil “Miguel Grau”, 2018?

1.2.1 Objetivo general.

- Determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED en el Centro Materno Infantil “Miguel Grau”, 2018.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED según la dimensión humana.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED según la dimensión técnica.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED según la dimensión entorno.

1.3 Justificación de la investigación.

A nivel teórico: a partir de los estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud, se hace referencia que recientemente, los países han realizado cambios en la organización de su Sistema Nacional de Salud, ya que han involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales en la prestación de servicios de salud. Lo ponen como requisito fundamental, para brindar estabilidad a los usuarios, aminorando los riesgos al proveer servicios; lo cual implica la necesidad de instaurar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones, y que pueda ser evaluado regularmente, para obtener cambios prósperos en cuanto a la calidad.¹⁰

A nivel práctico: La calidad de cuidados en los servicios de CRED están orientados a brindar una atención de forma integral, que incluya el promover la salud física, mental y emocional del niño o niña, prevenir enfermedades prevalentes de la infancia y brindar una atención holística con calidad y calidez, pero también está el superar las expectativas de la madre en cuanto a la atención brindada, para ello es necesario conocer el nivel de satisfacción de la madre del niño, pues su respuesta contribuirá a mejorar la calidad de atención en el Servicio de CRED.¹¹

A nivel metodológico: “El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú” determina calidad, el cual es base de la atención de salud y cuidados, como un conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe brindarse durante la atención a los usuarios.¹²

Y para la medición de la calidad de cuidados se utilizará como referencia el modelo desarrollado por Donabedian, quien propuso abordar la calidad de cuidado a partir de tres dimensiones, la

dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud.¹³

Es por ello, la importancia de considerar los niveles de satisfacción de sus usuarios. Esto ayudaría a elaborar estrategias específicas, diseñadas de acuerdo a las necesidades y capacidades de cada subsistema, propiciando el bienestar del paciente y el ahorro de recursos para las instituciones de salud; y los resultados son importantes para aportar información a las autoridades y en especial al profesional de enfermería del Centro Materno Infantil “Miguel Grau” para establecer las estrategias que serán dirigidas para mejorar la calidad del cuidado brindado en el servicio de CRED.

CAPITULO II

BASES TEORICAS Y METODOLOGICAS

2.1. MARCO TEORICO.

2.1.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.

Ámbito Nacional.-

Mendizabal Allpo Senaida, en el año 2014 hizo un estudio cuyo título fue “Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica”. Y tuvo como objetivo: “determinar la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED en el Puesto de Salud Señor de los Milagros– Chosica. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 44 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de Likert modificado, aplicado previo consentimiento informado”. Y tuvo como conclusión lo siguiente:

“La mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción sobre la calidad de atención que brinda la Enfermera en el servicio de CRED de media a bajo referida a que cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre, le explicaron los procedimientos, al final de la consulta le entregó las indicaciones escritas, el tiempo de consulta es adecuado, la decoración es adecuado y al terminar la consulta la Enfermera se despide; seguido de un mínimo porcentaje significativo que tienen satisfacción alta ya que la enfermera está bien uniformada, responde a

sus preguntas o dudas, muestra interés por inasistencia a la consulta de CRED y protege al niño de caídas durante la atención”.¹⁴

López Tirado Bertha, en el año 2014 hizo un estudio cuyo título fue “Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima – Perú” cuyo objetivo fue: “determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, que se aplicó previo consentimiento informado”. Y tuvo como conclusión lo siguiente:

“El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; la mayoría es de medio a baja referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está pendiente de la seguridad, las condiciones físicas y el ambiente a veces agradable, limpio y ordenado, seguido de un mínimo porcentaje significativo alta ya que educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar acerca de la alimentación según la edad, higiene oral, estimulación

temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros”.¹⁵

Cullanco Quiroz Delia, en el año 2015 hizo un estudio titulado “Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Lince – Lima” y tuvo como objetivo: “determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince. El estudio fue descriptivo y tuvo como muestra 48 madres de familia que acuden al consultorio de CRED, el instrumento utilizado fue el cuestionario validado por juicio de expertos y prueba piloto”. Y tuvo como conclusión lo siguiente:

“La satisfacción de la madre (62 por ciento) sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince es medianamente satisfactoria resaltando aspectos relevantes de la dimensión humana y técnica; En la dimensión humana, las madres (70 por ciento) muestran medianamente satisfacción en relación a la calidad de relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño o niña y su madre. En la dimensión interpersonal, las madres (73 por ciento) muestran medianamente satisfacción en relación a la calidad de relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño y niña y su madre...”.¹⁶

Mirella Huisa Lopez y Pamela Ramírez Rodríguez en el año 2017 hicieron un estudio titulado: “Características sociodemográficas y satisfacción de los padres en la atención de Enfermería consultorio de Cred, Centro de Salud ampliación Paucarpata Arequipa – 2017” y tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción de la atención en el consultorio de CRED por padres de niños/as menores de 5 años. El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo, con diseño correlacional y de corte transversal. La población fue de 3420 en total, de los cuales 346 padres de niños atendidos constituyeron la muestra. Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos; la ficha de características sociodemográficas y el Cuestionario de Satisfacción sobre la Atención de enfermería, que fue elaborado por Tarraga C. y Sivana M”. Y tuvo como conclusión lo siguiente:

“...La mayoría de padres presentan un nivel de satisfacción alto, seguida por una satisfacción media. No se encontraron padres con satisfacción baja. En relación a sus dimensiones se evidenció que tanto en la dimensión humana y oportuna presentan un nivel de satisfacción alto, mientras que, en la dimensión continua y segura, presentan un nivel de satisfacción media...”¹⁷

Sachi Quispe Cotrado en el año 2018 realizó un estudio titulado: “Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I – 2 Amantani, Puno” y tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y

desarrollo del niño - Puesto de salud I – 2 Amantani. Es un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 200 madres y el tamaño de la muestra probabilística, por 54 madres de niños y niñas menores de 5 años. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista y el cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción” Y tuvo como conclusión lo siguiente:

“el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Puesto de Salud I – 2 Amantani, es de satisfacción media.”¹⁸

Ámbito Internacional.-

Paternina Gonzáles Denis y colaboradores, en el año 2017 realizaron un estudio titulado “Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de CRED en una IPS de Sincelejo, Colombia”, cuyo objetivo fue: “determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED”. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La muestra total fue de 292 madres y padres (274 madres). El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado. Y obtuvieron como resultado: “El 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios que se les brinda y el 96.2% de los padres manifestó recibir un trato digno y respetuoso del personal médico, el 91,8% piensa que el ambiente es adecuado, el 81,8% considera que la atención se da con privacidad, el ambiente físico de la institución fue considerado limpio

en un 87.1% de los encuestados y el 65,1% consideró el tiempo de espera como adecuado.”. Llegando a las siguientes conclusiones:

“Los elementos más relacionados con la satisfacción de los usuarios son: El ambiente adecuado, la comunicación y el trato recibido. El tiempo de espera es el que genera mayor insatisfacción en los padres de los menores usuarios del programa”.¹⁹

De las Mercedes Pineda Zuñiga, en el año 2004 realizó un estudio titulado “Satisfacción de la madre con el Cuidado de Enfermería del Niño Sano”, cuyo objetivo fue: “determinar la satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano en un Centro de Salud urbano de la ciudad de Tampico, Tamaulipas. El estudio se realizó bajo el marco conceptual de Satisfacción del Paciente de Risser (1975). El diseño fue descriptivo y correlacional. Los participantes en el estudio fueron madres que acuden con sus hijos al cuidado del niño sano con personal de enfermería”, tomando como muestra a 130 participantes. Para la obtención de los datos se aplicó una Cédula de Datos de Identificación de la Madre y el instrumento Escala de Satisfacción de la Madre con el Cuidado de Niño Sano (ESMCNS), adaptado para el presente estudio; a partir de la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Risser. Llegando a las siguientes conclusiones:

“La edad de la madre influye en la satisfacción con el cuidado de enfermería del niño sano, encontrando que a mayor edad mayor satisfacción con el cuidado de enfermería”.

“El tiempo en minutos en la sala de espera influye en la satisfacción con el cuidado de enfermería del niño sano, mostrando una relación inversa, es decir a mayor tiempo en la sala de espera hasta iniciar la consulta con EMI, menor satisfacción con el cuidado de enfermería del niño sano”.

“La satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano fue más alta en el área técnico profesional en comparación con el área de relación educativa y de relación de confianza”.²⁰

Los antecedentes que fueron mencionados anteriormente fueron de gran utilidad para determinar la dirección que tomaría la variable y para la construcción de la matriz de consistencia del instrumento considerando los factores que intervinieron en la satisfacción sobre la calidad de atención en las madres. (Sea de medio a bajo nivel de satisfacción).

2.1.2 BASE TEÓRICA CONCEPTUAL.

1. SALUD COMO DERECHO HUMANO

La OMS establece que lograr el grado máximo de salud es un derecho que exige un conjunto de criterios sociales que la propicien, entre ellos la disponibilidad de servicios de salud, condiciones de trabajo seguras, vivienda adecuada y alimentos nutritivos. Disfrutar del derecho a la salud está rigurosamente relacionado con otros derechos humanos tales como los derechos a la alimentación, la vivienda, el trabajo, la educación, la no discriminación, el acceso a la información y la participación.

Enfocarse en salud basándose en los derechos humanos ofrece estrategias y soluciones que permiten afrontar y corregir las

desigualdades, las prácticas discriminatorias y las relaciones de poder injustas que evidencian la inequidad en los resultados sanitarios. Las intervenciones para conseguirlo se rigen por principios y normas rigurosos que incluyen:

- ✓ **No discriminación:** es ejercer los derechos sin excluir por motivos de “raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, edad, estado civil y familiar, orientación e identidad sexual, estado de salud, lugar de residencia y situación económica y social”.
- ✓ **Disponibilidad:** contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud, así como de programas de salud.
- ✓ **Accesibilidad:** los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos, tal como la accesibilidad física, económica (asequibilidad) y acceso a la información.
- ✓ **Aceptabilidad:** todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de los principios éticos y culturalmente apropiados, y sensibles a las necesidades propias de cada sexo y del ciclo vital.
- ✓ **Calidad:** los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y técnico y ser de buena calidad.
- ✓ **Rendición de cuentas:** los Estados y otros garantes de los derechos son responsables de la observancia de los derechos humanos.
- ✓ **Universalidad:** los derechos humanos son universales e inalienables. Todas las personas, en cualquier lugar del mundo, deben poder ejercerlos.²¹

2. ENFERMERIA EN PROMOCION DE LA SALUD

Se entiende la Promoción de la Salud como propuesta de "empoderamiento" de las personas, familias y comunidades, que permita su plena y efectiva participación en la discusión y elaboración de las políticas públicas, las cuales colaboran en la mejora de la calidad de vida. La Promoción de la Salud siempre va a estar relacionada con la calidad de vida por los aspectos que influyen en las relaciones y la convivencia.

Enfermería constituye campo de acción estratégico en dicha relación; ya que el liderazgo para articular al equipo de salud, tanto en la atención primaria, secundaria y terciaria, permite al enfermero la posibilidad de valorizar sus competencias individuales para facilitar la interacción con el foco de cuidado, que es el paciente.²²

Chinchay Pacheco y De La Cruz Carbonel (2015). Mencionan que Enfermería es una profesión dinámica con tres focos principales: fomentar la salud y prevenir la enfermedad, proporcionar cuidados a quienes necesitan asistencia profesional para conseguir su nivel óptimo de salud y funcionamiento e investigar para mejorar las base del conocimiento para proporcionar un cuidado enfermero excelente; la enfermera proporciona asistencia a través de la formación y del apoyo, proporcionando cuidados con la persona incapaz de proporcionárselos el mismo y se interpone entre el entorno y el cliente.²³

3. CALIDAD

Es la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado²⁴. Es esencial para la obtención de los objetivos nacionales, como: “mejorar en la salud de la población y lograr un futuro sostenible del sistema de atención en salud”²⁵.

3.1. Calidad en Salud

La OMS define la calidad en salud como el alto nivel de excelencia profesional, incluye el uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo y alto grado de satisfacción del paciente los cuales producirán un buen impacto final para la salud.²⁶

Para Joseph Juran consiste en aquellas características de los productos o servicios que aciertan con las necesidades de los usuarios y, por lo tanto producen satisfacción, es adecuación al uso y ausencia de deficiencias.²⁷

3.2. Calidad de Atención médica

Propuesto por el especialista en la mejora de la calidad asistencial Avedis Donabedian en 1980, define que la calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario²⁸.

3.3. Calidad como estrategia de progreso en Salud

El desarrollo y consolidación de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, inicia reconociendo que la prestación del servicio implica la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios al realizar un proceso de atención. El enfoque de calidad como estrategia busca fortalecer los servicios de salud, que conforman un proceso de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se denota el desempeño eficaz, ético y humano de los proveedores del cuidado, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.²⁹

3.4. Dimensiones de la Calidad de Atención

Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta:

- a) Dimensión humana.-** relacionada al aspecto interpersonal de la atención que genera un comportamiento positivo en los trabajadores del sector público, esto permitirá mejorar el trato y así obtener confianza y seguridad en el usuario. El trabajador público, antes que competencias técnicas necesita estar dotado de calidad humana para prestar sus servicios a los usuarios. De nada vale un trabajador capacitado, entrenado, perfeccionado, si no tiene calidad humana, dichas características son:

- ✓ Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

- ✓ Brindar información completa, veraz, oportuna y entendible para el usuario o la persona responsable de él.
- ✓ Interés por la persona, sus percepciones, necesidades y demandas.
- ✓ Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- ✓ Ética de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

b) Dimensión técnica.- relacionada con los asuntos científico-técnicos del cuidado, cuyas características básicas son:

- ✓ Efectividad o logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- ✓ Eficacia o logro de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- ✓ Eficiencia o uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- ✓ Continuidad o prestación constante del servicio.
- ✓ Seguridad, optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud de los usuarios.
- ✓ Integralidad para que el usuario reciba las atenciones de salud según lo requiera expresando interés por la condición de salud del acompañante.

c) Dimensión del entorno.- referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y

que generen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de:

- ✓ Comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.³⁰

Y según Avedís Donabedian bajo el enfoque de sistemas la calidad de atención se tiene los siguientes indicadores.

3.5. Indicadores de la Calidad de Atención

- a) Indicadores de estructura.** Lo conforman todos los atributos materiales y organizacionales, incluyendo recursos humanos y financieros: equipamiento adecuado, kit completos y con profesionales capacitados y acreditados.
- b) Indicadores de proceso.** Aquello que los proveedores son capaces de hacer por los pacientes, las actividades de apoyo diagnosticadas además de actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.
- c) Los indicadores de resultado.** Nivel de logro de resultados, la variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente por la atención recibida.³¹

4. SATISFACCION

Verónica Morales Sánchez realizó una revisión de su conceptualización a partir de varios autores, llegando a la conclusión que la satisfacción involucra:

- Establecer un objetivo que el consumidor desea alcanzar, el cual estará relacionado con el sentimiento de estar saciado, donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio.
- El logro de este objetivo se determinará mediante un proceso de evaluación que implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.
- Incluyen un rango de respuesta más amplio que la simple sensación de contento. En muchos casos, la satisfacción supone una alta activación, por lo que se podría hablar de una satisfacción como sorpresa, que puede ser positiva o negativa.³⁸

4.1. Satisfacción del Usuario

Es una valoración subjetiva de la atención, está más enfocada hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. Proporciona una valoración según la visión de sus usuarios, más que sobre la calidad técnica propia, y puede dirigir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso del sistema sanitario.³⁹

4.2. Niveles de Satisfacción

Carina Rey M. refiere que el usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse a:

- **Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta:** Estos factores provocan una insatisfacción máxima, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.
- **Sacrificio modesto/prestación modesta:** Provoca un nivel de satisfacción media o baja, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro.
- **Sacrificio elevado/prestación elevada:** Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.
- **Sacrificio modesto/prestación elevada:** Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es altamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza y muy probablemente hayamos conseguido sensibilizar al usuario.⁴⁰

Y en base a ello se tomó en cuenta para medir el nivel de satisfacción de las madres con los términos de insatisfecha, poca satisfecha, satisfecha y muy satisfecha respectivamente.

5. CUIDADO DE ENFERMERIA

La noción de cuidado está vinculada a la preservación, asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo. Enfermería, se asocia a la atención y vigilancia del estado de salud de una persona. Por ello los cuidados de enfermería abarcan diversas atenciones, sus características dependerán del estado y la gravedad del paciente, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente.

El trato al usuario es lo que la enfermera refleja, asegura la confianza y ayuda al paciente en su mejoría permanente, todo ello es el resultado de un buen cuidado y es factible conseguirlo mediante la calidad humana, que es virtud de Enfermería.³⁷

5.1. Rol de la madre en el cuidado del niño

Cristina Sallés, define que las funciones familiares de crianza, protección y educación de los hijos son básicas y propias de la naturaleza humana. Según Palacios y Rodrigo (2004), citados en Navarro (2007), las funciones familiares se clasifican en: centradas en el desarrollo de los padres, o las centradas en el desarrollo de los hijos, de las cuales las primeras en mención son las siguientes:

- **Función de protección:** Cuidar del buen desarrollo y crecimiento de los hijos, y así, siendo el primer agente, cumplir con la función socializadora.

- **Función afectiva:** proporcionar un entorno que asegure el desarrollo psicológico y afectivo del niño, siendo necesario que los padres demuestren física y verbalmente su afecto, tomando en cuenta la comunicación, el amor, la paciencia y la dedicación.
- **Función estimuladora:** Aportar a los hijos estimulación que garantice un desarrollo correcto a nivel físico, intelectual y social.
- **Función educativa:** Tomar decisiones que puedan orientar y dirigir el comportamiento de los niños y sus actitudes y valores de una forma coherente con el estilo familiar y aceptable para el entorno.⁴¹

6. ROL DE LA ENFERMERA EN CRED

Específicamente según la Norma Técnica Sanitaria establecida por el MINSA (2017) la Enfermera en CRED incluyendo en su proceso la valoración, diagnóstico, intervención y seguimiento, cumple con las siguientes responsabilidades y funciones:

- ✓ Realiza la evaluación física y neurológica; el examen físico se realiza en cada control de acuerdo a la edad del niño o niña y utilizando diversas técnicas. Incluye la evaluación de la función visual, función auditiva, estado bucal y ortopédico.
- ✓ Evalúa el crecimiento y estado nutricional en cada control; los valores de peso, talla y perímetro cefálico deberán ser registrados en la historia clínica y carné de atención integral.
- ✓ Toda evaluación de crecimiento y desarrollo debe ser acompañada por una consejería con información clara y precisa según la situación del niño o niña.
- ✓ Evalúa el Desarrollo del niño o niña, haciendo uso de materiales y escalas. (EEDP, TEPSI, TPED)

- ✓ Dependiendo de la edad y necesidad del niño o niña brinda consejería sobre: “Lactancia materna exclusiva, nutrición según edad y requerimiento, salud bucal, etc”.
- ✓ Evalúa e informa sobre el crecimiento del niño o niña, considerando la tendencia y velocidad del proceso: crecimiento adecuado o crecimiento inadecuado.
- ✓ Evalúa factores de riesgo biopsicosociales en el niño o niña.
- ✓ Hace descarte de enfermedades prevalentes.
- ✓ Supervisa el cumplimiento del calendario de vacunación y esquema de suplementación de hierro; realiza tamizaje de violencia y maltrato.
- ✓ Programa durante el control, actividades de sesión demostrativa: como preparación de alimentos o estimulación temprana.
- ✓ Entrega del micronutriente según norma vigente.
- ✓ Es responsable de derivar al niño o niña al médico para el manejo y tratamiento de la parasitosis y anemia.
- ✓ La frecuencia de citas se incrementará según los riesgos y problemas que se identifiquen en el niño o niña.
- ✓ Programa las citas con intermedios de 7 días según la necesidad hasta alcanzar la recuperación en niñas y niños con problemas de crecimiento y nutrición.
- ✓ La visita domiciliaria es una estrategia de gran ventaja de seguimiento y ayuda a fortalecer las prácticas en el cuidado de la niña y niño.
- ✓ Crear un ambiente de confianza y ofrecer apoyo: elogiar aquello que los padres estén haciendo bien y evitar juicios de valor.
- ✓ Evitar utilizar diminutivos (mamita, hijita, seño, etc), identificar al paciente por su nombre.
- ✓ Hace seguimiento y desarrolla estrategias que afiancen la atención de las niñas y niños; para ello debe utilizar un sistema

de citas programadas, predispuestas en cada control y en mutua conformidad con la madre.

- ✓ Para brindar la consejería, el personal debe escuchar a las madres, padres o cuidadores para conocer sus antecedentes e inquietudes.
- ✓ Demostrar empatía e interés a sus inquietudes.
- ✓ Brindar información relevante, con lenguaje sencillo, evitar dar órdenes, ofrecer ayuda práctica.³⁵

Las enfermeras son las responsables de proveer salud, dada la continua interacción con la madre desde la etapa de recién nacido y durante toda la niñez. Los cuidados enfermeros se basaban en atender las necesidades básicas, la alimentación, la higiene y la seguridad. Por lo tanto, dependerá específicamente de la enfermera para que el cuidado llegue correctamente al niño y sea asimilado, de su capacidad como profesional para saber llegar a la madre, de su conocimiento y experiencia sobre control de crecimiento y desarrollo, del interés y atención que tenga por cada niño, y en general de sus actitudes y aptitudes. Entonces, si el profesional cumple con estos requisitos, la madre se sentirá de hecho guiada, respaldada ante cualquier dificultad.³⁶

7. COMPONENTES DE GESTIÓN EN CRED

También se encuentra en la Norma Técnica Sanitaria establecida por el MINSA (2017).

7.1. Organización e implementación

- La responsabilidad de la atención del control del crecimiento y desarrollo es del profesional de enfermería.
- Es necesario que cada establecimiento de salud cuente con enfermera o médico capacitado y contar con equipo multidisciplinario para realizar un manejo integral de los problemas del crecimiento y desarrollo
- Para realizar el control del crecimiento y desarrollo es necesario contar con uno o más ambientes debidamente acondicionados que permitan privacidad y estén equipados de acuerdo a la categoría y adecuación intercultural.
- La infraestructura, equipamiento y mobiliario del consultorio, se ajustará a la normatividad vigente.
- Los equipos para la toma de medidas antropométricas y de evaluación del desarrollo deberán cumplir con las especificaciones técnicas y control de calidad establecidas.
- El horario de atención se establece según la categoría del establecimiento de salud.³⁶

7.2. Tipos de atención de enfermería

- **Atención directa:** Se basan en las necesidades físicas, emocionales, sociales, culturales, espirituales del paciente que van a determinar los procedimientos de enfermería necesarios, y las necesidades de enseñanza en salud.
- **Atención indirecta:** Son las actividades que desempeña el personal profesional, lejos de la cama del paciente, pero en beneficio de los mismos y para su bienestar, por ejemplo: tareas administrativas, preparación de medicamentos, trámites documentarios, comunicaciones.³³

8. TIEMPO DE ESPERA DE LA ATENCIÓN EN SALUD

Pacheco A. (2018) especialista en Salud Pública, refiere que el tiempo de espera es un elemento que depende, en gran medida, de la administración y organización del centro de salud y no tanto de la atención directa del profesional de Salud.

8.1. Programación de Servicios: Existen dos formas de programar un servicio y la atención que recibe el paciente será la misma en ambas opciones, lo único que cambia es el modo en que el paciente recibe la cita y el tiempo que debe esperar. Estas mismas modalidades son implementadas en el sector Salud:

- **Modelo de colas:** Consiste en informar a los pacientes que la atención se brindará a una hora determinada y que se recibirá a los que se inscriban a esa cita por orden de llegada.

- **Modelo de reserva de citas:** Consiste en que al paciente se le fija una cita con horario, por lo que deberá llegar con algunos minutos de anticipación. Esta segunda modalidad hace que el tiempo de espera de los pacientes sea mucho menor y que el uso del mobiliario sea más eficiente.³²

Avedís Donabedian también asegura que el tiempo que espera un paciente para recibir atención es una de las variables más importantes para analizar la calidad de atención de un centro de salud. Un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción entre los pacientes.

8.2. Tiempo promedio por actividad en el primer nivel de atención

Los servicios de enfermería en Atención Primaria realizan el cálculo de personal utilizando el tiempo promedio por actividad desarrolladas intra y extramuros. Los tiempos planteados según normatividad vigente de la “Gestión de la Calidad del cuidado Enfermero” para el servicio de CRED a niños y niñas menores de 5 años de edad, en específico, es de 45 minutos, intramuro y 50 minutos extramuro.³⁴

2.1.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.

Nivel de Satisfacción.- Grado de conformidad o complacencia que refieren sentir las madres por el cuidado brindado por el profesional de Enfermería en el consultorio de CRED, que será evaluado según la dimensión humana, entorno y técnico.

Calidad de cuidado.- Es el cuidado brindado por el profesional de Enfermería, que proporciona al usuario el máximo y más completo bienestar en el servicio de CRED.

CRED.- Es el lugar físico donde el profesional de Enfermería lleva a cabo el cuidado al niño de manera periódica y sistemática, con el objetivo de: vigilar el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño; detectar de manera precoz y oportuna para evitar los riesgos, alteraciones o trastornos, evidenciar la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna disminuyendo deficiencias y discapacidades futuras.

2.2. DISEÑO METODOLOGICO

2.2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal; tomando en cuenta que los datos se obtuvieron en base a las respuestas de las madres, los cuales permitieron determinar el nivel de satisfacción de la calidad de cuidado en CRED basándose en los resultados del instrumento formulado para su determinación.

2.2.2 Área de estudio

El estudio se realizó en el Centro materno Infantil “Miguel Grau”, ubicado en Coop. De vivienda Miguel Grau Carretera Central, Pje 6 - Chaclacayo 15476, provincia de Lima. El Establecimiento de Salud integra de la DIRIS Lima Este. Actualmente este establecimiento brinda los principales servicios

básicos: Medicina general, Pediatría, Odontología, Nutrición, Obstetricia, Ecografía, Endocrinología, Psicología, Servicio Social, Laboratorio, Farmacia, Emergencia. El programa de crecimiento y desarrollo está ubicado en el segundo piso del establecimiento y cuenta con un área de espera pequeña para las madres donde fue aplicado el instrumento. La atención brindada en el programa es según programación de citas y el horario es de lunes a sábado de 08:00 a 20:00 hrs.

2.2.3 Población

La población estuvo conformada por todas las madres cuyos niños estaban dentro de la jurisdicción del Centro Materno Infantil “Miguel Grau” y que asistieron al consultorio de CRED, durante la aplicación del instrumento, siendo un total de 50 madres de familia.

Criterios de inclusión

- Madres que hayan acudido con sus hijos al menos a dos consultas de CRED del Centro de Salud.
- Madres que aceptaron participar en el estudio con el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Madres que tuvieran alguna restricción para manifestar alguna respuesta (sorda, muda o quechua hablante)
- Madres que no completaron toda la encuesta.

2.2.4 Muestra y Muestreo

La muestra fue no probabilística y el tipo de muestreo, intencional o por conveniencia. Estuvo constituido por las madres que acudieron con sus niños a CRED durante los 6 días hábiles donde se realizaron la aplicación del instrumento.

2.2.5 Consideraciones Éticas

Para efectuar el estudio se consideró oportuno contar con el permiso de la institución y el consentimiento informado de la persona en estudio, informando que es de carácter anónimo y confidencial y que la información será solo para fines del estudio.

2.2.6 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta. El instrumento fue un cuestionario de escala tipo Likert modificado; que consto de presentación, instrucciones, datos generales y datos específicos con un total de 26 enunciados: los cuales estuvieron divididos según las tres dimensiones de estudio: 7 correspondían a la Dimensión humana, 10 a la Dimensión técnica y 9 a la Dimensión entorno. **(ANEXO C)**

El instrumento fue sometido a juicio de expertos, obteniendo como resultado $P = < 0.05$. **(ANEXO E)**

2.2.6 Recolección y análisis estadístico de los datos.

Para realizar el estudio se hizo el trámite administrativo mediante un oficio dirigido a la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este por parte de la Dirección de la E.P. de Enfermería, a fin de obtener las facilidades y autorización respectiva. Luego se coordinó con la jefatura del Centro Materno Infantil “Miguel Grau” el cronograma y horario de recolección de datos. Posterior a ello: se procesaron mediante el programa de Microsoft Excel 2013. Para la medición de la variable se utilizó la escala tipo Likert modificada valorando la variable en muy satisfecha, satisfecha, poco satisfecha e insatisfecha en respuesta a las alternativas de siempre (4 puntos), casi siempre (3 puntos), a veces (2 puntos) y nunca (1 punto) respectivamente, todo ello aplicando el método de cuartiles. **(ANEXO G)**

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Una vez terminado la recolección de datos, estos fueron procesados y presentados en 7 tablas y 4 gráficos para su análisis e interpretación. Obteniendo lo siguiente:

4.1.1 Datos Generales

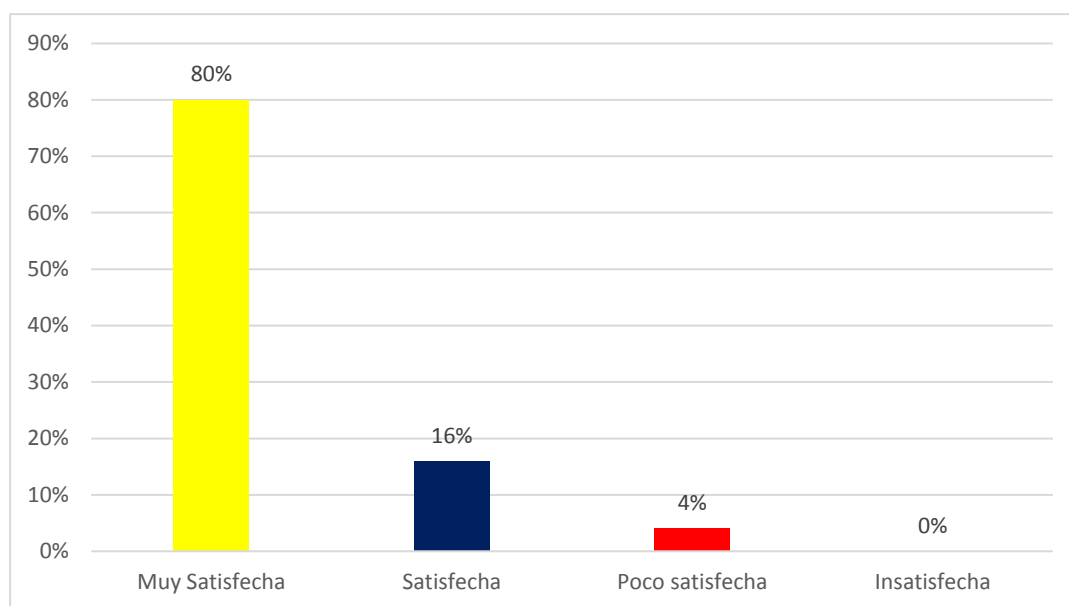
La muestra del estudio estuvo conformado por madres que acudieron con sus niños al consultorio de CRED siendo un total de 50 (100%) madres de las cuales el 48% (24) tenían la edad promedio entre 18 a 30 años mientras que el 44% (22) tenían entre 31 a 40 años. El estado civil promedio fue del 72% (36) conviviente; seguido del 16% (8) casada. En cuanto al grado de instrucción el 78% (39) tenían secundaria completa mientras que el 18% (9) tenían grado superior.

(ANEXO I)

4.1.2 Datos Específicos

Gráfico N°1

Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED en un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018



Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-MG. DIC.2018

En el gráfico N° 1, se evidencia que del 100% (50) madres, el 80% (40) están muy satisfechas con el cuidado brindado por la enfermera en el consultorio de CRED del C.M.I “Miguel Grau”, el 16% (8) están satisfechas, el 4% (2) están poco satisfechas con el cuidado brindado por la enfermera en el consultorio de CRED.

Tabla N° 1

Nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018

ÍTEMS	TOTAL		Muy Satisfecha		Satisfecha		Poco Satisfecha		Insatisfecha	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muestra respeto al saludo que usted le da al entrar al consultorio	50	100%	38	76%	9	18%	3	6%	0	0%
Llama a su niño por su nombre	50	100%	37	74%	8	16%	3	6%	2	4%
Muestra amabilidad durante la conversación que tiene con usted, mientras atiende a su niño	50	100%	35	70%	12	24%	0	0%	3	6%
Averigua los motivos cuando su niño no viene a sus consultas	50	100%	20	40%	15	30%	9	18%	6	12%
Muestra interés a las preguntas que usted hace sobre la salud de su niño	50	100%	37	74%	7	14%	6	12%	0	0%
Le brinda orientación clara sobre la alimentación de su niño	50	100%	44	88%	0	0%	6	12%	0	0%
Le muestra respeto y cordialidad al despedirse	50	100%	28	56%	14	28%	3	6%	5	10%

Fuente: Encuesta realiza en el consultorio de CRED, CMI-MG. DIC. 2018

En la tabla N°1 se evidencia que del 100% (50) de madres, el 88% (44) se sienten muy satisfechas con el cuidado brindado por la enfermera en el consultorio de CRED del C.M.I “Miguel Grau”, porque responde a sus preguntas y dudas, un 76% (38) porque muestra respeto al saludo, como un 74% (37) porque la enfermera llama a su niño por su nombre y muestra interés a las preguntas que le hace la madre.

Tabla N° 2

Nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnica acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018

ITEMS	TOTAL		Muy Satisfecha		Satisfecha		Poco Satisfecha		Insatisfecha	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Realiza examen físico en todas sus consultas	50	100%	49	98%	1	2%	0	0%	0	0%
Evalúa el crecimiento del niño (peso, talla y perímetro cefálico).	50	100%	50	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Utiliza material de apoyo como tablas de crecimiento P/T T/E P/E, tallímetro, balanza, infantómetro y centímetro.	50	100%	40	80%	0	0%	10	20%	0	0%
Brinda información clara y precisa sobre el progreso del niño relacionado al peso y talla.	50	100%	35	70%	12	24%	3	6%	0	0%
Realiza estimulación temprana con su niño en todas las consultas.	50	100%	34	68%	12	24%	3	6%	1	2%
Realiza consejería nutricional y/o lactancia materna exclusiva de forma clara.	50	100%	25	50%	12	24%	9	18%	4	8%
Da informe de la evolución del niño.	50	100%	32	64%	15	30%	3	6%	0	0%
Brinda orientación integral a la madre.	50	100%	21	42%	14	28%	11	22%	4	8%
Brinda indicaciones futuras.	50	100%	24	48%	11	22%	11	22%	4	8%
Deriva al especialista si la salud de su niño lo requiere.	50	100%	28	56%	13	26%	7	14%	2	4%

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio de CRED, CMI-MG. DIC. 2018

En la tabla N° 2 se evidencia que el 100% (50) de madres, están muy satisfechas con el cuidado brindado por la enfermera en el consultorio de CRED del C.M.I “Miguel Grau”, porque la enfermera evalúa el crecimiento del niño (peso, talla, perímetro cefálico), un 98% (49) porque realiza el examen físico en todas las consultas y un 80% (40) porque utiliza materiales de apoyo como tablas de crecimiento (P/T-T/E-P/E, tallímetro, balanza, infantómetro y centímetro).

Tabla N° 3

Nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018

ITEMS	TOTAL		Muy Satisfecha		Satisfecha		Poco Satisfecha		Insatisfecha	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
El tiempo de duración en la consulta es de 30 a 45 minutos aproximadamente.	50	100%	11	22%	5	10%	34	68%	0	0%
El ambiente es adecuado para la edad de su niño.	50	100%	30	60%	13	26%	5	10%	2	4%
Es adecuado para cuidar la seguridad del niño (anaqueles seguros, materiales no tóxicos, objetos no punzocortantes)	50	100%	41	82%	5	10%	3	6%	1	2%
Se mantiene iluminado	50	100%	43	86%	3	6%	3	6%	1	2%
Se mantiene ventilado	50	100%	42	84%	5	10%	1	2%	2	4%
El consultorio es adecuado para la demanda de niños.	50	100%	32	64%	9	18%	6	12%	3	6%
Es adecuado para cuidar la privacidad del niño.	50	100%	30	60%	11	22%	6	12%	3	6%
Es adecuado para cuidar la privacidad de la madre.	50	100%	27	54%	18	36%	3	6%	2	4%
Hay material para el control de peso y talla en N° suficiente	50	100%	13	26%	23	46%	14	28%	0	0%

Fuente: Encuesta realiza en el consultorio de CRED, CMI-MG. DIC. 2018

La tabla N° 3 se evidencia que del 100% (50) de madres, el 86% (43) están muy satisfechas con el cuidado brindado por la enfermera en el consultorio de CRED del C.M.I “Miguel Grau”. Porque el ambiente se mantiene iluminado, un 84% (42) porque se mantiene ventilado; un 82% (41) porque el ambiente es adecuado para cuidar la seguridad de su niño (anaqueles seguros, materiales no tóxicos, objetos no punzocortantes) y un 68% (34) está poco satisfecha respecto al tiempo de duración de la consulta.

3.2 DISCUSIÓN

La esencia de enfermería es la calidad de cuidado humano que brinda; y la evidencia de la calidad de ese cuidado relacionada a la satisfacción de las madres constituye un eje de evaluación importante para medir la calidad de los servicios de salud en CRED. Nos queda claro que la satisfacción de la madre tras la interacción con el consultorio y la enfermera es una valoración subjetiva, porque va a estar enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos, pero de igual forma proporciona información importante acerca del éxito o fracaso del cuidado brindado. Por lo tanto, la enfermera debe ser consciente de la gran responsabilidad que asume ante la calidad de cuidado que brinda al niño y el trato que dará a la madre, todo esto requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de un trato cálido y de un ambiente físico agradable.

En el estudio realizado por Elena Gonzáles Achuy y sus colaboradores (2015), identificaron que “los principales obstáculos para el adecuado cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en establecimientos de salud eran las múltiples funciones que deben desarrollar los profesionales que laboran en CRED, por lo que se pierden oportunidades de atención a los niños; con esto se hace hincapié en que debe garantizarse la dotación suficiente de personal para realizar un manejo integral de los problemas del crecimiento y desarrollo como lo establece la Norma técnica Sanitaria del MINSA e inculcar permanentemente el buen trato que debe brindarse a los pacientes”⁸.

A comparación con lo observado en este estudio de la percepción de madres, destaca que “Hay varias enfermeras aquí, a veces rotan, pero siempre atienden bien todas”. “La enfermera si me pregunta por

qué he faltado y no traje a mi niño a su consulta” o “mi niño nunca ha faltado a sus consultas”, “vengo aquí porque está cerca de mi casa y te atienden bien casi siempre”, “en el otro centro no hay enfermera por eso vengo de frente aquí”, con ello evidenciamos que al destacar el trato humano en la enfermera por mostrar interés y preocupación, causa un impacto positivo en las madres, por consiguiente hay menor probabilidad de incumplimiento de las consultas y mayor aprovechamiento de las oportunidades para el niño o niña.

Cullanco Q. (2015) tuvo como resultados que: “en su mayoría la satisfacción de la madre sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo es: medianamente satisfactoria resaltando aspectos relevantes de la dimensión humana y técnica; en la dimensión humana, la mayoría de las madres muestran mediana satisfacción en relación a la calidad de la relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño o niña y su madre, porque saluda al ingreso, se identifica y llama por su nombre a la madre y al niño o niña”¹⁷.

En los resultados del presente estudio se puede evidenciar que: “a nivel general la percepción de las madres con el cuidado brindado por la enfermera en el consultorio de CRED es muy satisfactoria”. De la misma forma al analizar por dimensiones se observó que en la dimensión humana también es muy satisfactoria destacando que: “la Enfermera muestra respeto al saludo que la madre le da al entrar al consultorio, pregunta el nombre de su niño y lo identifica como tal, muestra amabilidad durante la conversación, muestra interés a las preguntas que la madre hace”. Recordemos que: “la relación interpersonal de las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción las cuales están modificadas por

los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual”²⁹.

En cuanto a la dimensión Técnica, Quispe C. (2018) refirió en su estudio que: “En la dimensión técnico - científica tuvo una satisfacción media, dicha competencia se pone de manifiesto cuando la enfermera aplica sus conocimientos técnicos y científicos aprendidos en su labor diaria en el consultorio de CRED, según la apreciación de las madres las enfermeras tienen su mayor fortaleza en su conocimiento pero no lo están aplicando como se debe por ende se convierten en un aspecto a mejorar, lo cual puede implementarse a través de planes de capacitación”.¹⁸

A diferencia del presente estudio donde la percepción fue muy satisfactoria, destacando que la mayoría de madres considera que: “la enfermera evalúa el crecimiento del niño (peso, talla, perímetro cefálico), realiza el examen físico en todas las consultas y utiliza materiales de apoyo como tablas de crecimiento (P/T-T/E-P/E, tallímetro, balanza, infantómetro y centímetro) para evaluar el progreso del niño en cuanto a su peso y talla”; lo cual agrada a la madre porque detecta que la enfermera le da dedicación y muestra interés por la salud del niño o niña. La dimensión técnica está dada por el nivel de competencia científico de las enfermeras y que va de la mano con el cumplimiento de las normas y guías que reúnen ciertos criterios, por ello es la dimensión más aceptada y menos discutida al hablar de calidad de cuidado. De igual forma la enfermera debe permanecer en constante actualización y capacitación para brindar una atención de calidad acordes con el desarrollo y crecimiento del niño, y reflejar así seguridad en su desempeño.

Por otro lado en la dimensión Entorno, implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad, seguridad y

confianza que será percibida por la madre en el ambiente donde se le ofrece el cuidado a su niño o niña; se debe tomar en cuenta que vamos a encontrar diferentes perspectivas ya que los contextos sanitarios, la infraestructura y el sistema que se maneja a nivel de salud van a ser distintos según la ubicación del centro de salud, según el nivel de atención que brinda y según la cantidad de personal capacitado con el que cuenta. Quispe C. (2018) en su estudio obtuvo como resultado que: “en la dimensión entorno; según la apreciación de las madres hubo satisfacción media y por ese mismo hecho se convierten en aspectos a mejorar en el consultorio de CRED; se resalta la gran importancia de esta dimensión para brindar una atención de calidad, el cual debe tener lugar en un ambiente de comodidad, ser agradable, brindar confianza y seguridad para el niño y su madre”¹⁸.

En el presente estudio la percepción de la madre fue muy satisfactoria, destacando que: “el consultorio es amplio, se mantiene iluminado, ventilado, limpio y es cómodo”. Algo que se debe recordar es que en el entorno aparte de brindar seguridad y privacidad, el tiempo de duración de la consulta, debe ser administrada de forma productiva, con el objetivo de que el usuario se vaya satisfecho de la consulta.

Frente a ello La “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud – 2014” ejecutado por el INEI se evidenció que: “la mayoría de los usuarios manifestaron que el tiempo de espera para la atención fue prolongado; más de la mitad de los usuarios esperan de cuarenta y seis minutos a más para ser atendidos desde que llegaron al establecimiento de salud y en una minoría refirieron que la atención en la consulta médica duró de seis a diez minutos”.⁷

Comparando con lo percibido por las madres en el presente estudio referente al tiempo de espera y duración de la consulta fue en su mayoría poca satisfacción, resaltando algunos comentarios como: “creo que el tiempo que he esperado para que reciban a mi niño duro más que la propia consulta” “el tiempo en consulta es de treinta a cuarenta y cinco minutos casi siempre ya que la enfermera realiza varias actividades y se toma el tiempo para atender a mi niño” “la enfermera demora entre veinte a treinta minutos en pesar, tallar, evaluar, y dar consejería por la salud de mi niño” “algunas veces demora cuarenta minutos otras veces es rápido” “rara vez la Licenciada que me atiende la veo preocupada y atendiendo rápido, pero raras veces” “...es que es depende de cuantas cosas necesita evaluar a mi niño”, son algunas de las frases manifestadas por las madres, lo cual evidencia que la mayoría de las madres están sensibilizadas sobre la importancia del cumplimiento de cada actividad que realiza la enfermera en CRED según la norma que establece el MINSA, con ello podemos asumir que poner a la madre no como un usuario más, sino como un agente importante de apoyo y sensibilizándolo, es más probable el logro de nuestros objetivos, que son el brindar un cuidado de calidad y la satisfacción de nuestros pacientes.

Por último se ha podido evidenciar que todas las dimensiones son importantes, van de la mano y contribuyen al desarrollo de la sociedad porque intervienen en el cuidado brindado desde la infancia con la formación de la inteligencia, la personalidad y el comportamiento social. Por lo tanto, brindar al niño y niña oportunidades para un crecimiento y desarrollo adecuado es una de las prioridades de la familia y comunidad. Las evidencias, sobre el nivel de satisfacción de las madres acerca del cuidado brindado constituyen una herramienta muy útil para conocer el éxito o fracaso de la atención que brinda el profesional de enfermería. La calidad de cuidado que brinda la

enfermera en CRED según la madre es enseñarle a cuidar de forma integral al niño, por lo que es de suma importancia que el rol de trabajo que desempeñe el profesional de enfermería se enfoque siempre en promover la salud física, mental y emocional del niño, evitando al máximo enfermedades prevalentes de la infancia y brindando una atención holística con calidad y calidez; teniendo como aliado al mismo paciente o familiar cercano.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ❖ El nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado brindado por la enfermera a su niño en el consultorio de CRED del Centro Materno Infantil “Miguel Grau” es muy satisfactoria en su mayoría.
- ❖ Según la dimensión humana de la calidad de cuidado que brinda la enfermera al niño en el consultorio de CRED del Centro Materno Infantil “Miguel Grau” 2018; las madres están muy satisfechas en su mayoría.
- ❖ Según la dimensión Técnica de la calidad de cuidado brindado por la enfermera al niño en el consultorio de CRED del Centro Materno Infantil “Miguel Grau” 2018; las madres están muy satisfechas en su mayoría.
- ❖ Según la dimensión entorno de la calidad de cuidado brindado por la enfermera al niño en el consultorio de CRED del Centro Materno Infantil “Miguel Grau” 2018; las madres están muy satisfechas en su mayoría.

5.2 LIMITACIONES

- ❖ Los resultados del presente estudio solo son generalizables a la población perteneciente a la jurisdicción del Centro Materno Infantil “Miguel Grau”.

5.3 RECOMENDACIONES

- ❖ Se hace énfasis en el profesional de enfermería del Centro Materno Infantil “Miguel Grau” que continúe promoviendo y brindando calidad de cuidado en el consultorio de CRED a fin de seguir satisfaciendo al usuario en todas las dimensiones y asegurando un adecuado crecimiento y desarrollo de los niños.
- ❖ Realizar estudios de investigación con un enfoque cualitativo para profundizar el nivel de satisfacción de las madres y en todas sus dimensiones, para seguir contribuyendo a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) (2) (3) (31) MINSA. *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA op. cit., p. 13*. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf (ultimo acceso 22/05/18)

- (4) OMS, *Temas de salud Desarrollo del niño*, Disponible en: http://www.who.int/topics/child_development/es/ (ultimo acceso 22/05/18)

- (5) (35) MINSA. *Norma Técnica de Salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años r. M. – n° 137 - 2017*; Dirección General de Salud de las Personas Lima – Perú 2011; http://unidadseguroslp.com/sites/default/files/sis/normas_legales/Mar%202018/files/rm_537-2017-minsa_y_nts_137-minsa-2017-dgiesp_control_del_crecimiento_y_desarrollo_de_la_nina_y_el_nino_menores_de_cinco_anos.pdf (ultimo acceso 14/09/18)

- (6) MINSA, Dirección General de Salud de las personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación: *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud Lima, Perú 2002*. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf> (último acceso 22/05/18)

- (7) Instituto Nacional de Estadística e Informática, *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud*; Lima, diciembre 2015; Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/> (ultimo acceso 22/05/18)

- (8) Gonzáles Achuy, Huamán Espino, Aparco, Pillaca, Gutiérrez; “Factores asociados al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año en establecimientos de salud de Amazonas, Loreto y Pasco”. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. Recibido: 10/07/2015. Aprobado: 09/03/2016. Disponible en: <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/2187/2231> (ultimo acceso 22/05/18)

- (9) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD Documento Técnico: RM 519-2006/MINSA-. DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD DE LAS PERSONAS DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SALUD, Lima Perú 2007. Disponible en: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf (ultimo acceso 22/05/18)

- (10) MINSA. *CALIDAD: Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud*; Ministerio de Salud © Derechos Reservados 2018 <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/2015/ponencia/240915/9-2%20Presentacion%20Derechos%20y%20Deberes.pdf> (ultimo acceso 22/05/18)

- (11) MINSA. Dirección General de Salud de las personas, Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. *Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud Lima*, Perú Julio del 2002
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf
- (12) Mellado H. *Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión* [TESIS de Licenciatura] UNMSM. 2010.
- (13) (28) Fundación Avedis Donabedian. La Calidad de la Atención Sanitaria. Ponencias y Jornadas: Rosa Suñol i Àlvar Net.
http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
- (14) Mendizabal A. *Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica* [TESIS de Licenciatura] UNMSM. 2014
- (15) López T. *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima – Perú* [TESIS de Licenciatura] UNMSM. 2014.
- (16) Cullanco Q. *Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Lince – Lima* [TESIS de Licenciatura] UNMSM. 2015.
- (17) Huisa L. y Ramírez R. *Características sociodemográficas y satisfacción de los padres en la atención de enfermería consultorio de Cred Centro de Salud Ampliación Paucarpata Arequipa – 2017* [TESIS de Licenciatura] UNSAA. 2017.
- (18) Quispe C. *Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño – puesto de salud i – 2 Amantani, Puno* [TESIS de Licenciatura] UNA. 2018.
- (19) Denis Paternina G. y Colaboradores. *Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo*. REVISALUD Unisucre. Sincelejo (Col.) ISSN: 2339-4072 (En línea). Artículo Original, Disponible en:
<https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626> (último acceso 15/05/19)
- (20) Pineda Z. *Satisfacción de la madre con el Cuidado de Enfermería del Niño Sano* [TESIS de Maestría] UANL. 2004.
- (21) Organización Mundial de la Salud, Centro de Prensa; *Salud y derechos humanos, Nota descriptiva N°323*, Diciembre de 2017.

- (22) Scielo, Enfermería Global versión On-line ISSN 1695-6141 Enferm. glob. vol.12 no.32 Murcia oct. 2013 ENSAYOS Promoción de la salud: la calidad de vida en las prácticas de enfermería enlace: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000400016
- (23) (36) Chinchay P. De La Cruz C. *Rol de la madre en el cuidado del Crecimiento Y Desarrollo del Lactante Menor. Centro De Salud De Pítipo - 2015*. [TESIS para Licenciatura] http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/477/1/TL_ChinchayPachecoTania_DeLaCruzCarbonelTeresa.pdf FM-UCSTM. 2016.
- (24) Ministerio de Fomento, Puertos del Estado, CALIDAD (Nivel 1) http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf
- (25) Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud, Maria Angélica Gomes; PERU; 2018
- (26) Massip Pérez y colaboradores. *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*; Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm (último acceso 22/05/18)
- (27) E. Giugni. *La Calidad Como Filosofía De Gestión*. La calidad en las organizaciones, economía, negocios y novedades en el mundo de la administración; Disponible en: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/> (último acceso 22/05/18)
- (29) Campus Virtual, Dimensión de la calidad, Universidad de Cadiz; Disponible en: https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1042/mod_resource/content/1/TEMA_2.pdf (último acceso 04/10/19)
- (30) Maritza Torres. *INFOcalSER: Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian*. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.pe/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html> (ultimo acceso 22/05/18)
- (32) Diario Oficial del Bicentenario, El Peruano, Esteban Pacheco Aráoz, Especialista en Salud Pública. El tiempo de espera en la atención en salud, enlace: <https://elperuano.pe/noticia-el-tiempo-espera-la-atencion-salud-65112.aspx> (último acceso 01/10/19)
- (33) (34) Colegio de Enfermeras(os) del Perú - Consejo Nacional "Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado enfermero" Lima – Perú. 2008. Pg 25; Web disponible en: <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/normasggoce.pdf>

- (37) La calidad humana como el instrumento de mejora del trato al usuario del sector público en el Perú Enviado por Domingo Hernández Celis
<https://www.monografias.com/trabajos81/calidad-humana-y-buen-trato-sector-publico/calidad-humana-y-buen-trato-sector-publico4.shtml>
- (38) Morales V. Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *EFDEPORTES.COM; Revista Digital* - Junio de 2004. Buenos Aires - Año 10 - N° 73; Disponible en: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm> (ultimo acceso 22/05/18)
- (39) (40) Rey M. La Satisfacción del Usuario: un Concepto en Alza. *Anales de Documentación*. N.º 3 - 2000 pág. 3, Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/34000-107356-1-PB.PDF> (ultimo acceso 22/05/18)
- (41) Cristina Sallés Sandra Ger. Las competencias parentales en la familia contemporánea: descripción, promoción y evaluación; Educación Social. Referencia: Educación Social, N°. 49, p25 p47. Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/viewFile/250177/369142> -- -revista (último acceso 22/05/18)

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO	PÁGINA
A. Operacionalización de la variable	I
B. Matriz de la Operacionalización	IV
C. Instrumento	VI
D. Consentimiento informado	VIII
E. Tabla de concordancia – Prueba binomial	IX
F. Tabla de códigos	X
G. Prueba estadística según método de cuartiles	XI
H. Confiabilidad estadística del instrumento	XIII
I. Datos generales de las madres que acuden al consultorio de CRED en un Centro Materno Infantil de Lima Este, 2018	XIV
J. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED de un Centro Materno Infantil de Lima Este, 2018	XV
K. Nivel de satisfacción de las madres según la dimensión Humana acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED de un Centro Materno Infantil.	XV
L. Nivel de satisfacción de las madres según la dimensión Técnica acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED de un Centro Materno Infantil.	XV
M. Nivel de satisfacción de las madres según la dimensión Entorno acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED de un Centro Materno Infantil.	XV

ANEXO A

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems/Índices/Enunciados
Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidados en CRED brindada por el profesional de enfermería.	Es el grado de conformidad acerca de la calidad de cuidado brindado por el personal de enfermería, esta será obtenida mediante una encuesta.	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra Respeto al Saludo - Identificación del niño por su nombre - Muestra Amabilidad al diálogo - Muestra Interés si el niño falta a sus consultas - Muestra interés sobre la salud del niño - Responde preguntas y dudas a la madre - Muestra respeto a la despedida 	<p>En relación a la enfermera que atiende a su hijo:</p> <p>¿Muestra respeto al saludo que usted le da al entrar al consultorio?</p> <p>¿Llama a su hijo por su nombre?</p> <p>¿Muestra amabilidad a la conversación que tiene con usted?</p> <p>¿Muestra interés e indaga por la posible falta del niño a sus consultas?</p> <p>¿Muestra interés al preguntar sobre la salud del niño?</p> <p>¿Le muestra respeto y cordialidad al despedirse?</p>
		Técnico	<ul style="list-style-type: none"> - La enfermera realiza examen físico en todas las consultas - La enfermera evalúa el crecimiento del niño(peso, talla, perímetro cefálico) 	<p>- ¿La enfermera realiza el examen físico a su niño en todas las consultas?</p> <p>¿La enfermera evalúa el crecimiento de su niño en todas las consultas? (peso, talla, perímetro cefálico)</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza material de apoyo como tablas de crecimiento P/T T/E P/E, tallímetro, balanza, infantómetro y centímetro. - La Información que brinda es clara y precisa sobre el progreso del niño relacionado a peso y talla - La enfermera realiza estimulación temprana a su niño en todas las consultas. - La enfermera realiza consejería nutricional y/o lactancia materna exclusiva de forma clara. - Da Informe de la evolución del niño - Brinda orientación integral a la madre. - Brinda Indicaciones futuras - Deriva al especialista si la salud del niño lo requiere - Consulta con tiempo suficiente para la atención completa. 	<p>¿Utiliza materiales de apoyo para evaluar el peso, talla, medida de cabeza de su niño?</p> <p>¿La información acerca del cuidado del niño en su peso y talla es clara y precisa?</p> <p>¿La enfermera realiza ejercicios cortos con su niño para estimular su desarrollo en todas las consultas?</p> <p>¿La enfermera le brinda información clara de cómo alimentar a su niño o sobre lactancia materna exclusiva?</p> <p>¿Le da un informe sobre la evolución de la salud del niño?</p> <p>¿Le brinda orientación integral sobre vacunas, alimentación, desarrollo y cuidados del niño?</p> <p>¿Le da indicaciones futuras para cuidar al niño en el hogar?</p> <p>¿Deriva al niño a un especialista, si su salud lo requiere?</p> <p>¿El tiempo de duración de la consulta es el suficiente para la madre?</p>
--	--	--	---	---

		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> -Tiempo de espera para la consulta es adecuado - Ambiente adecuado para la edad del niño - Ambiente adecuado para cuidar la seguridad del niño (anaqueles seguros, materiales no tóxicos, objetos no punzocortantes) - Ambiente iluminado - Ambiente ventilado -Consultorio adecuado para la demanda de niños - Ambiente adecuado para cuidar la privacidad del niño - Ambiente adecuado para cuidar la privacidad de la madre - Material para el Control de peso y talla en N° suficiente. 	<p>En relación al ambiente del consultorio:</p> <p>¿El tiempo de espera para la consulta es el adecuado para usted?</p> <p>¿Es adecuado para la edad de su hijo?</p> <p>¿Es adecuado para la seguridad de su hijo?</p> <p>¿Es iluminado?</p> <p>¿Es ventilado?</p> <p>¿Es amplio?</p> <p>¿Es adecuado para cuidar su privacidad?</p> <p>¿Hay una adecuada cantidad de materiales para el peso y talla?</p>
--	--	---------	---	--

ANEXO B

MATRIZ DE LA OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICION	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención en CRED brindada por el profesional de enfermería.	Grado de conformidad o complacencia que sienten las madres acerca de la calidad de atención y cuidado brindado por el profesional de Enfermería en los componentes de la calidad Interpersonal y Confort.	Es el grado de conformidad acerca de la calidad de atención y cuidado brindado por el profesional de enfermería, esta será obtenida mediante una encuesta.	Humana Técnica	<p>Muestra respeto al saludo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del niño por su nombre - Muestra amabilidad al diálogo - Muestra interés si el niño falta a sus consultas - Muestra interés sobre la salud del niño - Responde preguntas y dudas a la madre - Muestra respeto a la despedida <p>- La enfermera realiza examen físico en todas las consultas</p> <p>- La enfermera evalúa el crecimiento del niño(peso, talla, perímetro cefálico)</p> <p>- Utiliza material de apoyo como tablas de crecimiento P/T T/E P/E, tallímetro, balanza, infantómetro y centímetro.</p> <p>-La información que brinda es clara y precisa sobre el progreso del niño relacionado a peso y talla</p> <p>-La enfermera realiza estimulación temprana al niño en todas las consultas.</p>	<p>Para la medición de la variable se utilizará la escala tipo Likert modificada valorando la variable en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Muy satisfecha - satisfecha -Poco satisfecha -Insatisfecho <p>En respuesta a las alternativas de:</p> <p>-Siempre</p>

			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> -La enfermera realiza consejería nutricional y/o lactancia materna exclusiva de forma clara. - Da informe de la evolución del niño - Brinda orientación integral a la madre. - Brinda indicaciones futuras - Deriva al especialista si la salud del niño lo requiere - Consulta con tiempo suficiente para la atención completa - Tiempo de duración de la consulta es adecuado - Ambiente adecuado para la edad del niño - Ambiente adecuado para cuidar la seguridad del niño (anaqueles seguros, materiales no tóxicos, objetos no punzocortantes) - Ambiente iluminado - Ambiente ventilado - Consultorio adecuado para la demanda de niños - Ambiente adecuado para cuidar la privacidad del niño - Ambiente adecuado para cuidar la privacidad de la madre - Material para el Control de peso y talla en N° suficiente 	<ul style="list-style-type: none"> -Casi siempre -A veces -Nunca Respectivament e.
--	--	--	---------	--	---

ANEXO C

INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DIRIGIDO A MADRES QUE ACUDEN CON SU NIÑO(A) A CRED

I. PRESENTACION

Buenos días mi nombre es Valia Alania Osorio, soy estudiante de Enfermería de la U.N.M.S.M. y en coordinación con el Centro Materno Infantil “Miguel Grau” me encuentro haciendo una investigación que tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de satisfacción que tienen las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la Enfermera en CRED. Para lo cual solicito su colaboración respondiendo a las preguntas lo más sincero posible ya que este estudio es de carácter anónimo y confidencial. De antemano agradezco su colaboración y disposición.

II. DATOS GENERALES

Sexo:.....
Edad:.....

Estado civil:.....
Grado de Instrucción:.....

III. INSTRUCCIONES

A continuación se le presenta una serie de preguntas con sus respectivas alternativas. Elija para cada una de ellas una sola respuesta que usted crea conveniente y marque con un aspa (X) según corresponda.

S : Siempre
CS : Casi Siempre
AV : A Veces
N : Nunca

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS			
Nº		S	CS	AV	N
1	Durante su consulta, la Enfermera:				
2	Muestra respeto al saludo que usted le da al entrar al consultorio				
3	Llama a su niño por su nombre				
4	Muestra amabilidad durante la conversación que tiene con usted, mientras atiende a su niño				
5	Averigua los motivos cuando su niño no viene a sus consultas				
6	Muestra interés a las preguntas que usted hace sobre la salud de su niño				
7	Responde a sus preguntas y dudas				
8	Le muestra respeto y cordialidad al despedirse				
	Durante su consulta, la Enfermera:	S	CS	AV	N
9	Realiza examen físico a su niño en todas las consultas				
10	Evalúa el crecimiento del niño(peso, talla, perímetro cefálico)				

10	Utiliza material de apoyo como tablas de crecimiento P/T T/E P/E, tallímetro, balanza, infantómetro y centímetro.				
11	Brinda información clara y precisa sobre el progreso del niño relacionado a peso y talla.				
12	Realiza estimulación temprana a su niño en todas las consultas.				
13	Realiza consejería nutricional y/o lactancia materna exclusiva de forma clara.				
14	Da informe de la evolución del niño.				
15	Brinda orientación integral a la madre.				
16	Brinda indicaciones futuras.				
17	Deriva al especialista si la salud del niño lo requiere.				
	Respecto al ambiente o Entorno:	S	CS	AV	N
18	El tiempo de duración de la consulta es de 30 a 45 minutos aproximadamente.				
19	Es adecuado para la edad del niño				
20	Es adecuado para cuidar la seguridad del niño (anaqueles seguros, materiales no tóxicos, objetos no punzocortantes)				
21	Se mantiene iluminado.				
22	Se mantiene ventilado.				
23	El consultorio es adecuado para la demanda de niños.				
24	Es adecuado para cuidar la privacidad del niño.				
25	Es adecuado para cuidar la privacidad de la madre.				
26	El material para el Control de peso y talla en número suficiente.				

ANEXO D

CONSENTIMIENTO INFORMADO

HOJA INFORMATIVA

TITULO DE LA INVESTIGACION:

Nivel de satisfacción de madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la Enfermera en CRED en el Centro Materno Infantil “Miguel Grau” 2018

INVESTIGADORA: Srta. Valia Alania Osorio

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la Enfermera en CRED en el Centro Materno Infantil “Miguel Grau” 2018. Por ello se realizara una encuesta y/o entrevista a las madres que acudan con sus hijos al servicio de CRED del Centro Materno Infantil “Miguel Grau” previo consentimiento informado manteniendo la confidencialidad y resguardando su identidad.

Los resultados de esta investigación tiene como fin aportar información para mejorar la calidad de atención por ello se mantendrá en confidencialidad los datos personales que pueda llevar a la identificación de los participantes.

Su participación es voluntaria.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

-Yo he leído la hoja de información al participante del estudio que se me entrego, pude hablar con la Srta. Valia Alania Osorio, responsable de la investigación y hacer las preguntas necesarias sobre el estudio para comprender mejor.

- Estoy de acuerdo en desarrollar la encuesta y/o participar de la entrevista, sin mencionar mi identidad.

- Entiendo que participar en esta investigación es voluntario y que soy libre de abandonarlo en cualquier momento.

- Estoy de acuerdo en permitir que la información obtenida sea publicada

- Presto libremente mi conformidad para participar en el presente estudio.

.....
Firma
del entrevistado

.....
Firma
del Investigador

FECHA:

ANEXO E

TABLA DE CONCORDANCIA – PRUEBA BINOMIAL

ITEMS	N° DE JUEZ					P
	1	2	3	4	5	
1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	0.004
6	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	1	1	1	0.004

Si $P < 0.05$ la concordancia es significativa

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable = 0 (NO)

ANEXO G

CÓDIGOS - PRUEBA ESTADISTICA SEGÚN METODO DE CUARTILES

INTERVALO GENERAL		
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Muy satisfecha	86	104
Satisfecha	66	85
Poco satisfecha	46	65
Insatisfecha	26	45
INTERVALO POR DIMENSIONES		
Humana		
Muy satisfecha	24	28
Satisfecha	19	23
Poco satisfecha	13	18
Insatisfecha	7	12
Técnico		
Muy satisfecha	34	40
Satisfecha	26	33
Poco satisfecha	18	25
Insatisfecha	10	17
Entorno		
Muy satisfecha	30	36
Satisfecha	23	29
Poco satisfecha	16	22
Insatisfecha	9	15

ANEXO F

TABLA DE CÓDIGOS

DATOS GENERALES				DATOS ESPECIFICOS																																	
DATOS GENERALES				DIMENSION HUMANA												DIMENSION TECNICA												DIMENSION ENTORNO									
				DIMENSION HUMANA												DIMENSION TECNICA												DIMENSION ENTORNO									
Nº	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	ST	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	ST	V	W	X	Y	Z	AA	BB	CC	DD	ST				
1	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34			
2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	24	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	35	2	1	4	4	1	2	1	1	2	18				
3	2	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4	26	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35				
4	2	3	2	2	4	4	4	1	3	4	1	21	4	4	4	2	2	2	2	3	1	4	28	2	1	2	2	1	3	3	4	3	21				
5	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	1	25	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	30	2	3	4	4	4	4	4	4	4	33				
6	2	2	3	2	4	4	4	1	2	4	2	21	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	28	2	2	3	2	4	4	4	4	4	29				
7	2	3	1	2	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	3	4	2	4	2	2	4	33	2	4	4	4	4	4	4	4	4	33				
8	2	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	25	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	35	2	4	4	4	3	3	2	3	3	28				
9	2	2	2	1	2	4	1	1	3	4	1	16	4	4	4	4	4	1	4	2	1	1	29	2	2	1	1	3	4	2	2	2	19				
10	2	1	1	2	4	4	3	2	2	4	2	21	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	35	3	2	3	4	4	4	2	3	3	28				
11	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	34	2	3	4	4	4	4	4	4	4	32				
12	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	1	25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	2	2	4	4	4	4	4	4	4	32				
13	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	24	4	4	4	4	3	4	2	1	4	4	34	2	4	4	4	4	4	1	1	3	27				
14	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	21	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	30	2	3	4	4	4	3	3	3	3	29				
15	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	25	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	2	3	2	31				
16	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	34	2	4	4	4	4	4	2	3	2	29				
17	2	2	3	2	2	3	1	2	2	4	3	17	4	4	2	3	3	1	3	1	1	2	24	2	2	2	2	4	4	1	2	2	19				
18	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	25	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	33	2	3	4	4	4	3	3	3	2	28				
19	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	25	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	34	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32				
20	2	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	24	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	32	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34				
21	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34				
22	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	2	4	4	4	4	3	3	3	3	30				
23	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	25	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	33			
24	2	3	1	2	4	4	4	1	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	27			
25	2	2	3	3	4	1	4	2	4	4	4	23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	30			

ANEXO H

CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto con 20 madres, y a los resultados obtenidos se aplicó la fórmula de α Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$$\alpha = \frac{20}{20-1} 1 - \left[\frac{18.03421}{133.6289} \right]$$

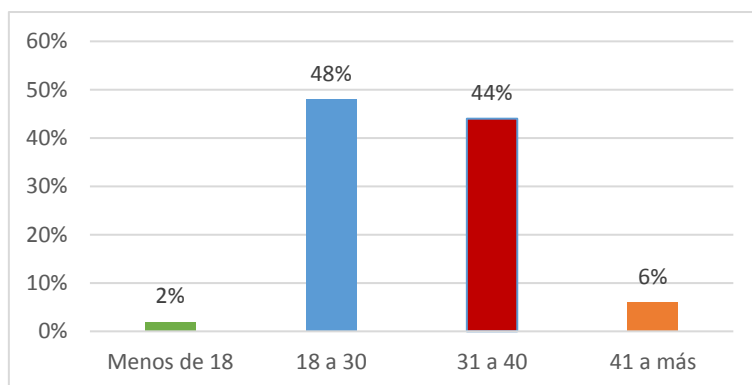
$$\alpha = 0.910571$$

Para que exista confiabilidad $\alpha > 0.6$, por lo tanto este instrumento es confiable.

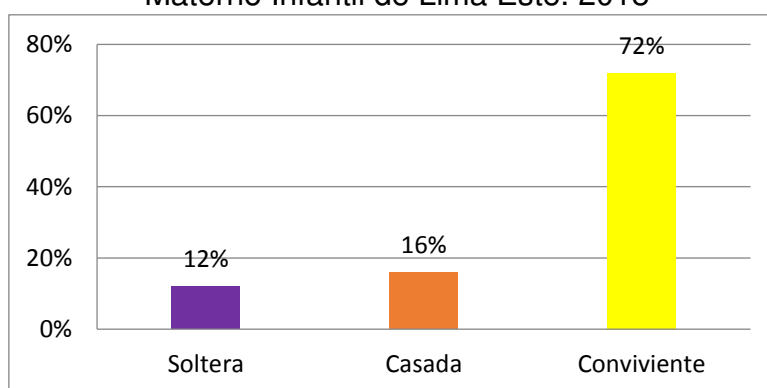
ANEXO I

DATOS GENERALES DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRED EN UN CENTRO MATERNO INFANTIL DE LIMA ESTE, 2018

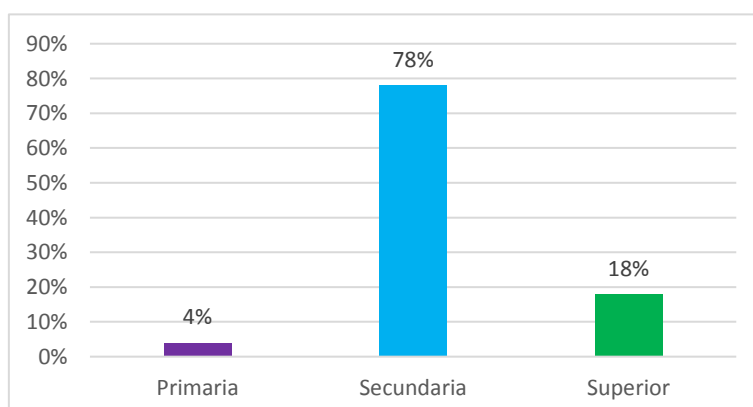
Rango de edad de las madres que acuden al consultorio de CRED de un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018



Estado civil de las madres que acuden al consultorio de CRED de un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018



Grado de instrucción de las madres que acuden al consultorio de CRED de un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018



ANEXO J

Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad cuidado que brinda la enfermera en CRED Centro Materno Infantil Lima Este. 2018

	N°	%
MUY SATISFECHA	40	80%
SATISFECHA	8	16%
POCO SATISFECHA	2	4%
INSATISFECHA	0	0%
TOTAL	50	100%

ANEXO K

Nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana acerca de la calidad cuidado que brinda la enfermera en CRED en un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018

	N°	%
MUY SATISFECHA	41	82%
SATISFECHA	6	12%
POCO SATISFECHA	3	6%
INSATISFECHA	0	0%
TOTAL	50	100%

ANEXO L

Nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnico acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED en un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018

	N°	%
MUY SATISFECHA	32	64%
SATISFECHA	14	28%
POCO SATISFECHA	4	8%
INSATISFECHA	0	0%
TOTAL	50	100%

ANEXO M

Nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED en un Centro Materno Infantil de Lima Este. 2018

	N°	%
MUY SATISFECHA	32	64%
SATISFECHA	14	28%
POCO SATISFECHA	4	8%
INSATISFECHA	0	0%
TOTAL	50	100%

